

PFLICHTENHEFT

Online Buchungsverwaltungsprogramm für Kärnten Aktiv Veranstaltungen Ges.m.b.H.
Eventgesteuerte, userfreundliche, wartungsarme, webbasierende, datenbankgestützte
Rich-Client-Applikation

Inhalt

Verteiler für dieses Lastenheft	2
Zielbestimmung	2
Benutzer / Zielgruppe	2
Systemvoraussetzungen	2
Ressourcen	2
Übersicht der Meilensteine	3
Risikofaktoren	3
Grobschätzung des Aufwands	3
Beschreibung der Anforderungen	3
Anfragenverwaltung	4
Buchungsverwaltung	4
Angebotsvorlagen	4
Regionen	5
Kunden	5
Partner	5
Leistungen	5
Turnusse	5
Bustouren	5
Userverwaltung	6
Katalogbezieher	6
Auswertungen	6
Freigabe / Genehmigung	6

Verteiler für dieses Lastenheft

Rolle / Rollen	Name	Telefon	E-Mail	Bemerkungen
Projektleiter	Roland Widmayer		roland@widmayer.at	
Software Entwickler	Michael Wagner	0680/2323464	wagnmich@gmail.com	
Projektpartner	Mag. Martin Widrich	0463/91 45 35 200	office@kaernten-aktiv.at	

Zielbestimmung

Ziel des Programmes Customer Processing ist es, die Buchungsverwaltung der Firma " Kärnten Aktiv Veranstaltungs Ges.m.b.H." über diese Online Plattform ab September 2011 abzuwickeln. Es soll auf einfache Art und Weise möglich sein, jederzeit einen Überblick über die gesamten Anfragen, Buchungen, Partner, Regionen, Turnusse, Kunden , Angebotsvorlagen, Leistungen, Katalogbezieher und Bustouren zu haben. Auf keinen Fall jedoch wird diese Verwaltungsplattform als Verrechnungsprogramm herangezogen.

Benutzer / Zielgruppe

Die Haupt-Benutzergruppe dieser Applikation stellen die Mitarbeiter der Firma Kärnten Aktiv dar. Die Mitarbeiter werden entlastet, da die Applikation diverse Arbeitsschritte automatisiert und die Persistentmachung der Daten gewährleistet, ohne verwirrende Excel-Listen oder handschriftliche Unterlagen zu führen. Weiters begünstigt die Applikation die Zusammenarbeit mit den Partnern (Definition siehe unten) durch passgenaue Auswertungen

Systemvoraussetzungen

Der Verwaltungsbereich liegt auf einem Webserver im Internet, der folgende Voraussetzungen erfüllen muss:

- min. PHP 5.2.5
- MySQL Datenbank mindestens Version 5.2 (innnoDB)

Ressourcen

Folgende Clientressourcen sind eine Richtlinie. Es ist anzunehmen, dass die Anwendung auch mit geringeren Ressourcen funktioniert. Je hochwertiger aber die Hardware, desto hochwertiger auch die Reaktivität der Applikation.

- Vorhandene Internetverbindung
- Aktueller Webbrowser (Firefox 3.0, IE 7.0 oder vergleichbar)
- Pentium 4 mit min. 512MB Arbeitsspeicher

Übersicht der Meilensteine

Vorbereitungsphase	
Identifizieren der Geschäftsprozesse	
Freigabe Pflichtenheft	
Entity Relations Modell (Entitäten identifiziert und in Abhängigkeit gebracht)	
Relationales Datenbank-Modell	
Programmierung	
Fertigstellung der mySQL-Datenbank	
Fertigstellung User-Authentifizierung	
Fertigstellung der Applikationsoberfläche	
Fertigstellung der einzelnen Button-Funktionen	
Testphase	
2 Wochen Testbetrieb, parallel zum Altsystem	
Implementierung	
mySQL Server eingerichtet, Datenbank überspielt	
Webserver eingerichtet, Applikation über https erreichbar	
Voraussichtlicher Verkaufsstart	1.9.2010

Risikofaktoren

Projekte unterliegen immer gewissen Risikofaktoren, die den Erfolg des Projektes gefährden können:

- Befüllung eines Vorlagen-Excels mit Daten aus einer Schnittstelle der Applikation, um dem Konsumenten formatierte, einheitliche Geschäftsbriefe zustellen zu können (Reservierungsbestätigung, Ausschreibung einer Bustour)
- Ausfall von Programmiererressourcen und damit verbundene Terminüberschreitungen

Grobschätzung des Aufwands

Es wurde für die Erfüllung der vereinbarten Leistungen ein Aufwand von 300 (dreihundert) Mannstunden je € 36,00 (netto) geschätzt.

Beschreibung der Anforderungen

Um verschiedene Berechtigungsstufen zu implementieren und die Applikation und deren Daten vor dem Zugriff Dritter zu schützen, wird ein Benutzerauthentifizierungssystem geschaffen.

Datenbestände die von den Sachbearbeitern/Innen verwaltet werden können:

- Anfragenverwaltung
- Buchungsverwaltung
- Kundenverwaltung

- Regionen
- Partner
- Leistungen
- Turnusse
- Angebotsvorlagen
- Bustouren
- Userverwaltung
- Auswertungen
- Katalogbezieher

Aus Gründen der Sicherheit wird empfohlen, einen Provider zu wählen, der bei Ausfall des Web- od. Datenbankserver sofort auf einen gespiegelten Server umleitet. Der Provider sollte ein Tool zur Sicherung der Datenbank anbieten und eine verschlüsselte Verbindung über http over SSL (https) bereitstellen.

Anfragenverwaltung

Anfragen werden vom Kunden über das Online Formular auf der Homepage von Kärnten Aktiv entgegengenommen oder von den Sachbearbeitern/Innen (Kunde reserviert telefonisch / per Fax) selbst eingegeben. Die Anfragen werden in einem Ticketpool gesammelt und nach Sichtung des Sachbearbeiters und dessen Bestätigung in den Buchungsbereich übernommen und mit dem Status „gebucht“ versehen.

Buchungsverwaltung

Im Buchungsverwaltungsbereich werden die Buchungen gewartet und verwaltet. Sobald eine Buchung aus dem Ticket erstellt wurde, existiert auch eine detaillierte Terminliste pro Buchung (basierend auf dem gewählten Angebotspaket und dem Buchungstermin), auf der abzulesen ist, wann welche Programmpunkte konsumiert werden. Hier ist eine manuelle Anpassung durch den Sachbearbeiter (und somit das Abändern der vorgefertigten Angebotspakete) auf Basis jeder einzelnen Buchung möglich. Es können vom Sachbearbeiter beliebig viele Hinweise und Bemerkungen zu jeder Buchung gespeichert werden. Der Buchung kann außerdem eine ausgeschriebene Bustour zugeordnet werden (näheres dazu im Bereich Bustour). Es wird eine Möglichkeit bereitgestellt, dem Kunden eine Reservierungsbestätigung mit der vom Sachbearbeiter angepassten Terminliste übermitteln zu können. Wenn der Kunde die Terminliste erhält, ändert der Sachbearbeiter den Status der Buchung von „gebucht“ auf „bestätigt“.

Angebotsvorlagen

Die Angebotsvorlagen sind die Grundgerüste der Pakete, die in den verschiedenen Regionen angeboten werden. Einer Angebotsvorlage werden diverse Leistungen zugeordnet. Jede Angebotsvorlage enthält pro darauf gespeicherter Leistung die Information, an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit diese Leistung, ausgehend vom Beginn des Angebotes, stattfinden soll. Mit diesen Informationen werden bei einer neu übernommenen Buchung die Standardwerte der Terminliste initiiert. Diese Angebotsvorlagen sind auf der Homepage in Verbindung mit der richtigen Region sicht- und buchbar. Gepflegt werden die Angebotsvorlagen von den Mitarbeitern der Firma Kärnten Aktiv.

Regionen

Die Regionen stellen den Bereich dar, in dem Kärnten Aktiv tätig ist und seine Angebotsvorlagen anbietet. Jede Angebotsvorlage kann in beliebig vielen Regionen angeboten werden.

Kunden

In der Kundenverwaltung werden die Daten der Kunden und Ansprechpersonen gespeichert, verwaltet und gewartet. Es ist vorgesehen und abgesprochen, dass in der Kundenliste hauptsächlich österreichische Schulen gespeichert werden. Die bestehende Kundenliste wird in die Applikation migriert. Zusätzlich können für jeden Kunden beliebig viele Ansprechpersonen (Lehrpersonal) angelegt werden. Neukunden werden vom System automatisch angelegt sobald ein Ticket als Buchung übernommen wird und der Sachbearbeiter, der das Ticket übernimmt, bestätigt, dass der Kunde noch nicht im System vorhanden ist. Der Sachbearbeiter erhält in dieser Angelegenheit eine Hilfestellung von der Applikation in Form von Vorschlägen. Diese Vorschläge werden auf Basis der gleichen Postleitzahlen oder anhand von Namensgleichheit der Schulen ausgewählt. Sollten diese Vorschläge ignoriert werden und jedes Mal die gleiche Schule als Neukunde angelegt werden, so entstehen hier Redundanzen - die nur unnötigen Speicherplatz in der Datenbank belegen und bei div. Auswertungen das Arbeiten erschweren und zu Fehlern führen können.

Partner

In der Partnerverwaltung werden die Betriebe, Vereine und Privatpersonen verwaltet, die über die Firma Kärnten Aktiv buchbare Leistungen anbieten.

Leistungen

Die Leistungen stellen die von den Partnern angebotenen Produkte dar. Pro Leistung wird definiert, wann diese Leistung standardmäßig stattfindet (Uhrzeit). Die Leistungen speichern auch Preise, die aber für die Buchungsverwaltung irrelevant sind. Diese Angabe dient nur zur Information und wird nicht weiterverarbeitet. Der Preis eines Angebotes wird von den Mitarbeitern manuell kalkuliert und dem Kunden auf anderem Weg (nicht über die Plattform) mitgeteilt. Leistungen und die Zuordnung der Leistungen zu den entsprechenden Partnern werden von den Mitarbeitern der Firma Kärnten Aktiv gewartet.

Turnusse

Die Turnusse werden von den Sachbearbeitern/Innen jeweils zu Beginn der neuen Saison angelegt und stellen einfache Vorlagen dar, die auf der Homepage als Buchungsbeginn ausgewählt werden können. Der Sachbearbeiter kann auch abweichend von diesen Turnustermeninen Buchungen erfassen.

Bustouren

Die diversen Busunternehmen werden in der Applikation erfasst. Beim Erfassen einer neuen Ausschreibung gibt man die gewünschte(n) Buchung(en) für die Bustour bekannt. Anschließend wählt man die gewünschten Busunternehmer, die diese Ausschreibung erhalten sollen. Es werden die Daten für die eMails an die Busunternehmer zur Verfügung gestellt. Der Sachbearbeiter muss die

Mails manuell an die Busunternehmer versenden. Sobald einer der Busunternehmer einen akzeptablen Preis bekanntgegeben und die Ausschreibung gewonnen hat, wird dies im System erfasst.

Userverwaltung

Die Userverwaltung beinhaltet eine sichere Passwortauthentifizierung pro User. Die Userberechtigung (nur Lesen, Lesen und Schreiben) wird hier definiert. Alle Daten der User werden hier gespeichert.

Katalogbezieher

Katalogbezieher sind mögliche Kunden die noch nie bei Kärnten Aktiv gebucht haben, aber Interesse an den Angeboten zeigen. Hierfür gibt es auf der Homepage von Kärnten Aktiv ein eigenes Formular, mit dessen Hilfe der Kunde seine Daten (Name und Adresse) übermittelt um einen Katalog zu erhalten. Diese Daten werden ebenfalls in der Datenbank gespeichert.

Auswertungen

- Bericht der Buchungen eines Partners in einem beliebig wählbaren Zeitraum.
- Bericht der Buchungen einer Region in einem beliebig wählbaren Zeitraum

Freigabe / Genehmigung

Die Genehmigung erfolgt in beiderseitigem Einvernehmen. Dieses Pflichtenheft wurde zur Gänze gelesen und beide Seiten stimmen mit den Punkten überein. Die Unterschrift dieses Dokumentes stellt eindeutig fest, dass die vereinbarten Leistungen nachweislich in Auftrag gegeben wurden. Eine Leistungserbringung im Ausmaß der in diesem Pflichtenheft beschriebenen Punkte stellt eine vollkommende Auftragserfüllung seitens Roland Widmayer IT Dienstleistungen dar und bedingt eine Bezahlung der vereinbarten Summe (300 Stunden a' ntto 36,00 €).

Datum:	4.11.2010
Unterschrift Auftraggeber:	
Unterschrift Projektleiter:	

Anhang:

- Soll Prozesse
- Entity Relation Modell
- Relationales Datenbank-Modell